

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Terkait PT. Global Jet Express (J&T)

PT. Global Jet Express (J&T) berdiri secara resmi pada 20 Agustus 2015 di Jakarta Utara. Pendiri Perusahaan tersebut ialah Jet Lee dulunya menjabat sebagai CEO OPPO Indonesia dan Tony Chen seseorang penggagas OPPO International. Meski jasa pengiriman barang ini merupakan perusahaan baru di bidangnya, tetapi PT. Global Jet Express (J&T) yakin menjadi jasa yang unggul dan jadi pilihan seluruh penduduk di Indonesia. Di usianya masih sangat muda, J&T berhasil bergabung dengan perusahaan pelayaran besar di Indonesia. PT. Global Jet Express (J&T) pertama kali melakukan debutnya pada September 2015, waktu itu sudah mempunyai 1.025 cabang, 10.000 kurir dan juga mempunyai 1.000 mobil di semua penjuru Indonesia.

Salah satunya yaitu PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu yang terletak di jalan KH Agus Salim Kota Batu. PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu berdiri sejak tahun 2016. PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu selain melakukan pengiriman barang juga menawarkan pengambilan paket di tempat secara gratis, sehingga pelanggan tidak perlu datang sendiri ke tempat pengambilan untuk mengirim barang dan paket. Pada umumnya paket yang akan dikirim dikumpulkan menjadi beberapa bagian kemudian menjadi paket untuk disortir di gudang pusat. Kemudian dikembalikan ke titik pengembalian di area pengiriman untuk dikirim ke setiap titik pengiriman kurir. Selain

mengirim barang dan paket, tugas kurir di perusahaan ini adalah mengambil paket atau biasa disebut. pengambilan langsung ke konsumen.³⁸

Penting bagi perusahaan memiliki Visi misi dan motto sebuah Perusahaan, yaitu sebagai berikut:

a. Visi

- 1) Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan atau cargo dengan manajemen risiko yang handal.
- 2) Terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat diseluruh Indonesia.
- 3) Mensejahterakan masyarakat kurang mampu..

b. Misi

- 1) Menyediakan produk jasa angkutan atau titipan keseluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan Customer.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
- 3) Menjalankan bisnis cargo atau jasa titipan dan manajemen risiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
- 4) Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.
- 5) Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.

c. Motto

³⁸ Ely Andriani, 'ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR JNT DENGAN SISTEM CASH ON DELIVERY PADA MARKETPLACE PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH (Studi JNT Aikmel Kecamatan Aikmel Kabupaten Lombok Timur)', 2023, 1–80.

- 1) Melayani pelanggan secara terpadu, cepat dan aman sampai tujuan.
- 2) Kepuasan pelanggan adalah harapan dan keluhan pelanggan adalah motivasi untuk memperbaiki diri.

PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu merupakan pengiriman barang yang mempunyai fasilitas pengiriman barang melalui pulau-pulau di Indonesia.

PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu juga mempunyai pelayanan 24 jam dan prosedur klaim yang cepat. Produk yang ditawarkan JNT Express, antara lain:

1. Regular, produk reguler di butuhkan waktu 2 sampai 3 hari agar sampai pada tempat tujuan tergantung tempat tujuan. Produk dan juga mengakomodasi semua tujuan pengiriman termasuk tempat yang terpencil.
2. JNT ECO, pengiriman barang ini dikirim antar pulau ke pulau, Jawa ke Kalimantan, Sumatera, Bali, dan Sulawesi dengan waktu pengiriman sekitar lima hingga lima belas hari.
3. JNT Super, produk ini adalah salah satu layanan tercepat dari JNT, pengirimannya mencakup sebagian daerah Jabodetabek, syarat pengirimannya yaitu menaruh barang sebelum jam sepuluh pagi maka barang akan datang pada hari itu juga.

3.2 Bentuk Tanggung Jawab Untuk Konsumen PT. Global Jet Express (J&T)

Kota Batu Jika Terjadi Kelalaian Dari Pihak Perusahaan

Dibantu oleh kemajuan teknologi dan zaman, pertumbuhan ekonomi Berbagai layanan telah ditawarkan kepada pelanggan oleh industri dan pasar

Indonesia. Dengan kondisi ini, ada keuntungan bagi pelanggan dikarenakan barang atau jasa yang diperlukan dapat diproduksi sesuai kemampuan pelanggan. Perusahaan ingin memperoleh laba yang tinggi, pasti dengan harga produksi yang rendah, dan pelanggan pasti menginginkan *service* terbaik. Kedua belah pihak pastinya tetap setia dalam prinsip masing-masing guna mencapai apa ingin dicapai.³⁹

Di era modern yang serba canggih ini, jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan, terutama karena masyarakat selalu mencari kemudahan karena globalisasi dan kemajuan teknologi membuat mereka lebih suka hal-hal yang serba instan. Bagi orang-orang yang menyukai praktisitas dan kemudahan pengiriman barang, layanan pengiriman barang dapat menjadi solusi, terutama dalam hal keterjangkauan wilayah.

Dalam memenuhi kebutuhan manusia dalam masyarakat, ada hubungan terus-menerus antara individu. Hubungan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan individu lain dan sebaliknya. Hubungan timbal balik antara dua individu ini dapat dianggap sebagai bentuk kerja sama atau disebut "perikatan" dalam hukum Indonesia. Perikatan merupakan hubungan hukum antar dua orang atau dua pihak dimana salah satu pihak meminta sesuatu atau suatu prestasi kepada pihak lainnya dan pihak tersebut harus melakukannya. Kewajiban tersebut timbul karena adanya akad. Perikatan

³⁹ Gusti Lucky Kusuma Anggraini, 'TANGGUNG JAWAB PT TIKI JNE CABANG PEKANBARU TERHADAP PENGIRIMAN PAKET BARANG DAN DOKUMEN YANG TIDAK SAMPAI PADA ALAMAT TUJUAN PENERIMAAN', 2020.

adalah ketika seseorang mengikatkan diri pada orang lain atau dua pihak mengikatkan diri.

Pengangkutan merupakan serangkaian tindakan yang dimulai dengan pengangkutan ke alat pengangkut, pengangkutan ke lokasi yang dimaksud, dan pembongkaran ataupun penurunan di lokasi yang dimaksud. Pengangkutan sebagai perjanjian, seringkali bersifat lisan daripada bersifat tulis, namun selalu disokong oleh dokumen pengiriman yang menunjukkan jika perjanjian telah dilakukan.⁴⁰ Pengangkutan menjadi sebuah proses hukum terdiri dari komponen-komponen berikut:

- a. Subjek (pelaku) hukum pengangkutan: Para pihak yang berkepentingan di pengangkutan dan para pihak di perjanjian
- b. Status pelaku hukum pengangkutan: Spesifiknya pengangkut selalu memiliki status perusahaan badan hukum atau bukan badan hukum.
- c. Objek hukum pengangkutan: Proses penyelenggaraan pengangkutan.
- d. Peristiwa hukum pengangkutan: Proses penyelenggaraan pengangkutan.
- e. Hubungan hukum pengangkutan: Hubungan kewajiban dan hak antar para pihak dan pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan.

Selain itu, penyelenggaraan pengangkutan ini berdampak langsung pada perlindungan hukum pengiriman produk yang memakai alat transportasi tersebut, karenanya bila pengangkutan tidak aman terjadi, ada 2 kemungkinan: barang mungkin tidak sampai ke tujuan (terbuang) atau barang mungkin

⁴⁰ Gusti Lucky Kusuma Anggraini, 'TANGGUNG JAWAB PT TIKI JNE CABANG PEKANBARU TERHADAP PENGIRIMAN PAKET BARANG DAN DOKUMEN YANG TIDAK SAMPAI PADA ALAMAT TUJUAN PENERIMAAN', 2020.

mengalami kerusakan sebagian atau seluruhnya. Barang hilang bisa diakibatkan oleh kebakaran, tenggelam, pencurian seseorang, pembuangan ke laut, dan lain-lain. Meskipun produk ada, tetapi tidak dapat digunakan dengan baik, produk rusak sebagian atau seluruhnya. Jika muatan tidak tersedia atau rusak, pengangkut harus bertanggung jawab. Pengangkut harus membayar barang yang rusak atau musnah.

Setiap pelaku usaha mesti bertanggungjawab atas barang dan/atau jasa yang dikasihkan pada pelanggan. Selaras dengan Passal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwasannya:

1. Pelaku usaha mempunyai tanggung jawab untuk mengganti rugi terhadap kerusakan, dan kerugian konsumen yang diakibatkan dari pengonsumsi barang ataupun jasa yang diperdagangkan.
2. Ganti rugi seperti mana yang di maksud pada ayat (1) bisa berbentuk pemulangan uang atau penukaran barang ataupun jasa yang serupa atau sebanding nilai nya, atau pemeliharaan kesehatan atau juga pembagian bantuan yang sesuai dengan ketetapan peraturan perundang-undangan yang sedang berlaku.

Sehubungan itu penelitian yang dilakukan mengkaji tentang bentuk pertanggung jawaban jasa pengiriman barang yang terjadi akibat kelalaian pihak Perusahaan jasa pengiriman barang, yang melibatkan beberapa pihak yaitu PT. Global Jet Express (J&T) dengan pihak-pihak konsumen, dengan demikian penulis membikin daftar pertanyaan yang akan ditanyakan untuk masing-masing responden untuk menentukan bentuk pertanggung jawaban pengiriman.

Sebelum membahas pertanggungjawaban dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu, perlu diketahui syarat dan ketentuan pengiriman di PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu sebagai berikut:

1. J&T Express tidak bertanggung jawab atas:
 - a. Kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidak sempurnaan pembungkusan oleh penjual.
 - b. Keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian penjual; dan
 - c. Denda, kehilangan atau kerusakan selama paket berada dalam penahanan Bea dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya.
2. Berat maksimal pengiriman barang yang dapat dikirim oleh J&T Express adalah 100 Kg. Dengan skema pembulatan berat sebagai berikut.
3. Pengirim dilarang mengirimkan barang sebagai berikut:
 - a. Barang berbahaya yang mudah meledak dan terbakar, obat-obatan terlarang, minuman keras, dan/atau barang-barang yang menurut pihak berwajib dilarang diproduksi dan diedarkan;
 - b. Barang perhiasan dan/atau barang berharga lainnya termasuk namun tidak terbatas pada emas, perak dan berlian;
 - c. Binatang dan tumbuhan hidup, termasuk namun tidak terbatas pada hasil olahan binatang dan tumbuhan yang dilindungi, dan bagian-bagian dari hewan langka yang telah mati/diawetkan;

- d. Barang ilegal termasuk namun tidak terbatas pada organ manusia, barang curian, peralatan dan/atau perlengkapan judi, senjata api, senjata tajam, dan airsoft gun;
 - e. Uang tunai dan surat atau dokumen berharga lainnya termasuk namun tidak terbatas pada cek, surat warkat pos, kartu pos, buku nikah asli, paspor, ijazah asli, dokumen tender, giro, efek, obligasi, saham, sertifikat, tiket pesawat, B/L, L/C, credit card, dan/atau BPKB asli;
 - f. Barang cetakan, rekaman atau barang lainnya yang bertentangan dengan nilai kesusilaan dan dapat mengganggu stabilitas, keamanan dan ketertiban umum;
 - g. Barang berbahaya dan beracun (B3) yang dapat membahayakan kurir saat proses pengiriman termasuk namun tidak terbatas pada bahan kimia yang mudah terbakar atau meledak, bahan yang menimbulkan iritasi dan beracun pada tubuh manusia, cairan kimia korosif, bahan beracun dan barang berbahaya lainnya;
 - h. Jenazah dan/atau abu jenazah;
 - i. Organ tubuh manusia;
4. Perhitungan kilogram didasarkan atas berat ditimbang atau berat secara volumetrik (diambil yang terberat). Rumus penghitungan volumetrik adalah $(\text{Panjang} \times \text{Lebar} \times \text{Tinggi}) / 6000$. Misalnya, suatu paket memiliki volume $50 \text{ cm} \times 50 \text{ cm} \times 50 \text{ cm}$. Maka perhitungan beratnya adalah $50 \text{ cm} \times 50 \text{ cm} \times 50 \text{ cm}$ dibagi $6.000 = 20.83 \text{ Kg}$, dibulatkan menjadi 21 Kg .

5. Untuk paket yang tidak diasuransikan, pengantiannya maksimal 10x lipat ongkos kirim atau senilai harga produk (diambil dari harga terendah).
6. J&T Express tidak menerima barang berbahaya, obat-obat terlarang, emas dan perak, uang logam, abu, cyanide, platinum dan batu atau metal berharga dan peranko dan barang curian, cek tunai, money order, atau traveller's cek, surat, barang antik, lukisan antik, binatang atau tanaman hidup.
7. Apabila penjual mengirimkan barang-barang tersebut tanpa sepengetahuan J&T Express, maka penjual membebaskan J&T Express dari seluruh klaim atas kerusakan, biaya yang mungkin timbul serta tuntutan dari pihak mana pun.
8. J&T Express hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pelanggan akibat kerusakan atau kehilangan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan atau agen J&T Express.
9. Batas waktu pelaporan ke kurir J&T untuk kendala pengiriman dalam 5 hari sejak barang diterima dan untuk kendala perbedaan berat batas waktu pelaporan adalah 7 hari kerja sejak barang diterima untuk diproses investigasi. Untuk resi yang ongkos kirimnya langsung dibayarkan di gerai, apabila terdapat perbedaan berat, selisih ongkos kirim akan dibayarkan secara langsung di gerai oleh Penjual.
10. Jika saat pengantaran paket, kurir sudah menghubungi pembeli sebanyak tiga kali selama dua hari, atau pembeli menolak menerima paket tersebut, maka pihak J&T Express berhak untuk melakukan retur barang kepada pihak penjual.

Berikut adalah urutan pengiriman paket melalui J&T Express.

1. Pengirim Menyerahkan Paket ke Drop Point atau Pickup

Proses pengiriman pertama dalam J&T Express dimulai saat pengirim menyerahkan paket melalui Drop Point terdekat. Drop Point, atau lebih dikenal dengan sebutan agen, adalah perantara atau pihak penyambung antara kurir dengan pelanggan J&T Express. Dalam hal ini, J&T Express memiliki keunggulan dibandingkan dengan jasa pengiriman lainnya karena Drop Point J&T Express dikelola secara terpusat, sehingga risiko barang tercecer dapat dihindari.

Sistem Drop Point juga memungkinkan pelanggan untuk mengirim paket kapan saja, bahkan pada hari Minggu dan hari libur nasional. Namun, perlu diingat bahwa paket barang yang akan dikirimkan melalui Drop Point sebaiknya sudah dikemas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh J&T Express. Jika tidak memungkinkan, pelanggan dapat memanfaatkan layanan packing yang disediakan oleh J&T Express.

Selain melalui Drop Point, pelanggan juga dapat mengirimkan paket barang menggunakan layanan jemput paket (pickup). Layanan ini merupakan bagian dari inovasi J&T Express yang mempermudah pelanggan dalam mengirimkan barang tanpa harus keluar rumah. Dalam hal ini, pelanggan dapat mengatur jadwal jemput paket sesuai dengan keinginan, sehingga tidak perlu repot mengantarkan barang ke Drop Point. Hal ini tentunya memudahkan pelanggan yang sibuk atau tidak memiliki waktu untuk datang ke Drop Point.

Dengan begitu, J&T Express menawarkan berbagai macam pilihan bagi pelanggan untuk mengirimkan paket barang dengan mudah dan nyaman. Proses pengiriman yang cepat dan terpercaya menjadi salah satu keunggulan dari layanan J&T Express dalam menghadirkan pengalaman yang terbaik bagi pelanggan. Jika kamu tertarik untuk daftar agen J&T Express.

2. Paket Diterima Pihak Drop Point

Setelah paket diserahkan ke petugas J&T Express, maka langkah berikutnya adalah proses pencatatan data dan penginputan ke dalam sistem J&T. Di dalam bukti pengiriman yang diterima oleh pengirim, terdapat nomor resi yang dapat digunakan untuk melacak perjalanan paket.

Jika menggunakan layanan pickup, maka nomor resi akan langsung diserahkan kepada pengirim. Tidak perlu khawatir, kamu dapat melacak paketmu kurang lebih dalam waktu 30 menit setelah paket dimasukkan ke dalam sistem J&T Express.

Pastikan menyimpan nomor resi dengan baik agar memudahkanmu saat melakukan pelacakan. Dengan mengetahui nomor resi dapat memantau perjalanan paket hingga sampai ke tangan penerima dengan mudah dan cepat.

3. Pengiriman ke Transit Center

Tahap selanjutnya adalah pengiriman paket dari drop point menuju ke transit center ataupun gudang sortir. Letak transit center atau gudang sortir biasanya berada di pusat kota dari pengirim. Di tahap ini, paket-paket akan

disortir dan dipisahkan berdasarkan daerah tujuannya. Tak jarang, paket akan melalui transit beberapa kali.

Secara keseluruhan, proses pada tahap ini memakan waktu cukup lama yaitu kurang lebih 1 hari kerja. Jadi saat melacak paket dan paket terlihat tidak bergerak, kemungkinan paket masih diproses di gudang sortir sebelum dikirimkan ke kota tujuan.

4. Pengiriman Paket ke Kota Tujuan

Setelah paket disortir berdasarkan kota tujuan dan masuk dalam sistem J&T Express, tahap selanjutnya adalah pengiriman paket ke kota tujuan. Paket akan ditampung sementara pada gudang sortir di kota tujuan. Waktu yang dibutuhkan untuk sampai ke tujuan berbeda-beda tergantung pada jarak dan layanan pengiriman yang dipilih oleh pengirim.

J&T Express menawarkan beberapa pilihan layanan, di antaranya layanan regular dan layanan cepat EZ. Jika menggunakan layanan EZ, paket dapat sampai ke tujuan maksimal dalam waktu 3 hari. Namun, jika memilih layanan lain, waktu pengiriman bisa berbeda tergantung dari jarak dan rute pengiriman.

Sebelum memilih layanan pengiriman, pastikan kamu mengetahui kelebihan dan kekurangan dari masing-masing layanan. Harga dari setiap layanan juga berbeda-beda. Biasanya, layanan pengiriman dengan harga lebih murah akan membutuhkan waktu pengiriman yang lebih lama.

Pastikan untuk cek ongkir agar bisa kamu sesuaikan dengan kebutuhan kamu.

5. Pengiriman ke Drop Point J&T Express Terdekat

Saat paket sudah sampai di gudang J&T pada kota tujuan, resi akan diperbarui dan selanjutnya akan dikirim ke drop point berikutnya. Pengiriman ke drop point ini dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan biasanya memakan waktu kurang lebih 1 hari.

Setelah itu, paket akan diserahkan kepada pihak drop point J&T Express terdekat dari alamat penerima. Dalam hal ini, bisa memantau status pengiriman paket menggunakan nomor resi yang telah diberikan sebelumnya. Dengan begitu, bisa mengetahui kapan paket akan tiba di drop point dan siap untuk diambil oleh penerima.

6. Pengiriman dari Drop Point ke Alamat Tujuan

Setelah paket sampai di drop point terdekat dari alamat tujuan, pihak J&T Express terdekat akan memberikan instruksi pada kurir untuk mengantarkan paket ke alamat tujuan. Status pengiriman juga akan berubah menjadi “sedang diantar ke lokasi oleh kurir”.

Perlu diingat juga bahwa kurir akan melakukan pengiriman paket bersama dengan paket-paket lainnya. Oleh karena itu, penulisan alamat tujuan yang benar dan lengkap sangatlah penting agar kurir tidak kebingungan saat mengirimkan paketmu. Hal ini akan mempermudah proses pengiriman dan mencegah paket kamu tercecer atau tertukar dengan pengiriman lain.

7. Paket Terkirim

Kurir J&T Express akan melakukan pengiriman paket dan mengantarkannya ke alamat berdasarkan urutan atau daftar kirimannya. Setelah sampai ke alamat penerima, maka kurir akan menghubungi pihak penerima untuk menyerahkan paket dan urutan pengiriman J&T pun selesai dilakukan.

Dari hasil wawancara penulis dengan Para Responden menyatakan barang apa saja yang sering dikirimkan melalui PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu, tersaji ditabel berikut:

TABEL III.1
Jawaban Responden Mengenai Jenis Barang yang dikirim melalui PT.
Global Jet Express Kota Batu

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Dokumen	2	20%
2.	Pakaian	4	40%
3.	Gerabah	4	40%
	Jumlah	10	100%

Sumber : Hasil Penelitian bulan Februari 2024

Dari tabel diatas dapat dinyatakan bahwa Responden yang sering dikirimkan melewati PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu yaitu berupa pakaian dan ada juga mengirimkan gerabah. Serta beberapa dokumen yang dikirimkan melalau perusahaan pengiriman barang tersebut. Oleh karena itu maka sangat penting untuk perlindungan terhadap setiap Barang atau benda

yang dititipkan kepada J&T Kota Batu.

Tingkat perasaan seorang setelah menilai hasil atau kinerja yang dituai dengan hasil yang diharapkan dikenal sebagai kepuasan pelanggan.⁴¹ Dari perspektif pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dimiliki pelanggan tentang layanan yang diberikan dibandingkan dengan keinginan mereka. Pada saat yang sama, ketidakpuasan muncul ketika hasil yang tidak sesuai dengan harapan. Sebenarnya sulit guna memuaskan pelanggan terhadap produk atau jasa jika bisnis atau industri jasa tidak memahami apa yang diharapkan pelanggan.

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang pada prinsipnya tidak didasarkan pada kontrak tertulis. Dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang pada umumnya hanya digunakan dokumen yang menyatakan tujuan penyerahan, nama pengirim, nama pengangkut dan biaya penyerahan. Para pihak memenuhi kewajibannya menurut hukum kebiasaan sehingga, jika timbul perselisihan di kemudian hari, hal itu dapat dihindari, dokumen-dokumen ini akan disajikan sebagai bukti, dengan hubungan antara pengirim dan jasa pengangkutan terkait dengan perjanjian.

Untuk mengetahui konsumen pernah atau tidak pernah melakukan complain terhadap PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu, penulis telah sajikan dalam bentuk table berikut :

TABEL III.2

⁴¹ Anggraini, Gusti Lucky Kusuma, 'TANGGUNG JAWAB PT TIKI JNE CABANG PEKANBARU TERHADAP PENGIRIMAN PAKET BARANG DAN DOKUMEN YANG TIDAK SAMPAI PADA ALAMAT TUJUAN PENERIMAAN', 2020

**Jawaban Responden Mengenai Pernah Melakukan Komplain terhadap
PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu**

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Pernah	6	60%
2.	Tidak Pernah	2	20%
3.	Tidak Mengetahui Prosedur	2	20%
	Jumlah	10	100%

Sumber : Hasil Penelitian bulan Februari 2024

Dari table tersebut dapat dikatakan bahwa konsumen PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu pada umumnya adalah sering melakukan komplain terhadap PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu. Kondisi ini terbukti dengan 6 dari 10 atau 60% responden pernah melakukan complain, yang tidak pernah melakukan sebanyak 20% sama dengan yang tidak mengetahui prosedur yaitu 2 dari 10 responden. Disini penulis bisa katakan bahwa masih banyak yang melakukan complain terhadap PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu.

Berkaitan dari keterangan tersebut Ulfi selaku Team Operasional Data PT. Global Jet Express (J&T) menyatakan bahwa PT. Global Jet Express (J&T) meminta maaf atas kerugian yang dialami oleh konsumennya. Menurut keterangan PT. Global Jet Express (J&T) pada dasarnya PT. Global Jet Express (J&T) selalu menerima komplain dari pelanggan, tetapi karena itu bukan hanya kesalahan perusahaan, tidak ada masalah dengan komplain ini karena barang atau dokumen yang dikirimkan oleh pelanggan J&T adalah barang yang memiliki semua informasi tentang pengirim dan penerima sehingga barang

tersebut pasti sampai di alamat tujuan. Namun, terkadang barang yang dikirim tidak sampai di tujuan karena kurir yang mengantar tidak dapat menemukan tempat penerima atau tempat tujuannya penerima kurang jelas, menjadikan barang atau dokumen yang dikirim harus dikembalikan atau dikirim kembali ke pengirimnya. (Wawancara penulis dengan Ulfi Operasional Data PT. Global Jet Express (J&T), Pada tanggal 25 Februari 2024)

Dari pernyataan tersebut dikatakan bahwa pihak PT. Global Jet Express (J&T) pada dasarnya pernah mendapatkan complain dari setiap konsumennya namun complain yang ada tetap diberikan keterangan, namun bila bukan kelalaian dari perusahaan, complain itu dianggap tidak bermasalah. Karena itu complain yang dianggap bermasalah apabila complain akibat dari kesalahan pihak J&T.

Jasa pengiriman barang berusaha memberikan layanan terbaik melalui karyawannya untuk menyelesaikan tugas pengiriman barang. Namun dalam realitanya, masih ada yang kurang memenuhi janjinya. Hal ini merugikan pengguna jasa pengiriman. Bentuk pelayanan cacat adalah barang yang datangnya terlambat, rusak, atau hilang. Menimbulkan kerugian bagi konsumen ataupun pengguna jasa angkutan barang, seperti ini menyebabkan pelanggan atau pengguna jasa pengiriman barang menggugat perusahaan pengiriman barang. Sering kali dari pengiriman barang karena alasan tertentu enggan bertanggung jawab.

Pengiriman barang tidak lepas dari resiko baik karena kecerobohan pihak pengiriman barang maupun ketidakmampuan manusia. Resiko yang timbul

akibat kelalaian pengiriman yang mengakibatkan tidak terlaksananya mengharuskan pihak pengiriman untuk bertanggung jawab. Sebagai penyelenggara kegiatan tersebut, pihak perusahaan tentunya telah memastikan bahwa perusahaan yang dikelolanya mampu menanggung segala risiko yang mungkin terjadi, begitu pula dengan PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu, dimana JNT ini menyediakan jasa pengiriman barang dan/atau bentuk lainnya. Perusahaan tidak hanya ingin menghasilkan uang untuk perusahaan, tetapi juga ingin bertindak sebagai perantara yang memberikan jaminan kepada konsumen.

Tanggung jawab pengangkut berarti bahwa perusahaan pengiriman barang bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang, pengirim barang, dan pihak ketiga. Prinsip tanggung jawab begitu penting didalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, sangat penting untuk mempertimbangkan siapa yang wajib bertanggungjawab dan berapa jumlah besaran tanggung jawab yang dapat ditanggung kepada para pihak terkait.

Untuk mengetahui bentuk rugi yang dialami konsumen dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu, penulis sajikan dalam bentuk table dibawah ini:

TABEL III.3

**Jawaban Bentuk Kerugian Responden PT. Global Jet Express (J&T)
Kota Batu**

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Barang terlambat sampai	4	40%

2.	Barang rusak	4	40%
3.	Barang hilang/musnah	2	20%
	Jumlah	10	100%

Sumber : Hasil Penelitian bulan Februari 2024

Dari table diatas dapat dikatakan bahwa kerugian yang dialami konsumen PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu pada umumnya yaitu barang terlambat sampai dan juga barang rusak. Terbukti dengan 4 dari 10 responden mengalami keterlambatan barang samapai dan juga 4 dari 10 responden mengalami kerusakan barang, serta hanya 2 dari 10 responden yang mengalami barang hilang/musnah. Disini penulis dapat katakan bahwa pengiriman barang yang dilaksanakan oleh J&T Kota Batu belum maksimal dan kurang baik dalam pelaksanaannya. Terbukti dengan masih ada permasalahan-permasalahan yang harus diperbaiki atau evaluasi yaitu terutama pada barang terlambat sampai dan barang rusak.

Dari keterangan diatas menurut Ulfi selaku Team Operasional Data PT. Global Jet Express (J&T), sebuah evaluasi akan dilakukan terlebih dahulu untuk membuktikan bahwa perusahaan adalah yang bertanggung jawab atas kerugian konsumen, tetapi jika perusahaan yang melakukan kesalahan, perusahaan akan bertanggung jawab. Tindakan dari pihak PT. Global Jet Express (J&T) atas barang mengalami kerusakan, Jika itu disebabkan oleh kesalahan dari pihak perusahaan, mereka akan bertanggung jawab atas barang tersebut, tetapi jika kesalahan itu dilakukan oleh pengirim itu sendiri,

konsumen itu sendiri yang bertanggung jawab. (Wawancara penulis dengan Ulfi Operasional Data PT. Global Jet Express (J&T), Pada tanggal 25 Februari 2024)

Sehubungan dengan pernyataan diatas, maka dapat dikatakan bahwa PT. Global Jet Express (J&T) selalu mengambil sikap untuk menyelesaikan setiap keluhan konsumen yang dialamatkan kepadanya, dimana jika keluhan konsumen tersebut merupakan kesalahan pihak perusahaan pasti akan dijadikan bukti terlebih dahulu atas kesalahan yang terjadi, namun apabila keadaan tersebut memang kesalahan perusahaan, maka perusahaanlah yang bertanggung jawab. Dan dapat dikatakan bahwa PT. Global Jet Express (J&T) bertanggung jawab terhadap konsumen, namun hanya dalam kasus jika kesalahan atau kelalaiannya sebenarnya dilakukan oleh perusahaan, namun konsumen bertanggung jawab sendiri jika kelalaian dilakukan oleh mereka sendiri.

Untuk mengetahui barang yang sering mengalami kerusakan, hilang atau terlambat dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu, penulis telah sajikan dalam bentuk table dibawah ini:

TABEL III.4
Jawaban Mengenai Barang yang Rusak, Hilang dan Terlambat

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Dokumen	2	20%
2.	Pakaian	2	20%
3.	Gerabah	6	60%

	Jumlah	10	100%
--	---------------	-----------	-------------

Sumber : Hasil Penelitian bulan Februari 2024

Dari tabel tersebut dapat dikatakan bahwa barang yang mengalami kerusakan, keterlambatan atau hilang rata-rata sering terjadi pada barang gerabah yaitu sebesar 60% dari total responden. Serta barang berupa dokumen dan pakaian masing masing berjumlah 2 orang dari 10 total responden. Dari data tersebut dikatakan bahwa PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu belum maksimal dalam menjaga atau melindungi gerabah yang dikirimkan oleh pihak konsumen.

Tanggung jawab adalah suatu bahaya yang jelas wajib diambil bagi jasa pengirim sebagai hasil dari kontrak pengangkutan antara pengangkut dan penumpang, pemilik barang, ataupun pengirim barang.

Kerugian bagi pelanggan muncul ketika memakai jasa pengiriman barang yang problematis. Dalam kasus di mana pelanggan mengharapkan bahwa barang yang dikirim akan tiba pada tempat yang dituju sesuai dengan yang dijanjikan dari perusahaan pengiriman barang, tetapi ternyata tidak. Perusahaan yang terbukti melakukan kesalahan dapat dimintai mengganti kerugian sesuai dengan hukum perlindungan konsumen.

Pemilik usaha bertanggungjawab atas penggantian kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen dampak dari penggunaan barang dan jasa yang dibuat atau di perdagangkan. Pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang dapat meminta ganti rugi jika barang tersebut hilang, rusak,

atau tertunda oleh jasa pengiriman barang.

Untuk mengetahui bagaimana dari tanggung jawab dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu kepada konsumennya, maka penulis telah sajikan dalam table berikut:

TABEL III.5
Jawaban Responden Mengenai Bentuk Tanggung Jawab PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Mengganti rugi	2	20%
2.	Tidak mengganti rugi	5	50%
3.	Mengganti Rugi Tidak Sepenuhnya	3	30%
	Jumlah	10	100%

Sumber : Hasil Penelitian bulan Februari 2024

Dari tabel tersebut dapat dikatakan bahwa bentuk tanggung jawab yang diberikan sebuah PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu untuk mengirimkan barang adalah tidak mengganti rugi atas penderitaan konsumen atau pengirim barang. Hal ini bisa dikatakan dari jawaban responden tentang bagaimana bentuk tanggung jawab yang dikasih oleh PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu atas kerugian yang diderita konsumen 5 dari 10 responden memberikan jawaban tidak mengganti rugi atau sebanyak 50% kemudian 2 orang dari 10 responden yang mendapatkan penggantian rugi dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu, dan 3 dari 10 responden mendapatkan ganti rugi tetapi tidak

se penuhnya. Dapat disimpulkan penulis bahwa bentuk tanggung jawab yang seharusnya diberikan dari pihak PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu kurang berjalan sesuai mestinya, yakni tidak semua konsumen dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu mendapatkan tanggung jawab kerugian atas barang yang mengalami kerusakan ataupun mengalami keterlambatan dan juga konsumen J&T Kota Batu mendapatkan ganti rugi namun tidak sepenuhnya.

Menurut Ulfi Operasional Data PT. Global Jet Express (J&T) menyatakan bahwa peratama-tama jika komplain terkait pengiriman barang dari pihak pengirim, yang pertama bisa menghubungi kantor cabang tempat mengirim paket, jika dari kantor cabang tidak ada respon, bisa menghubungi cs PT. Global Jet Express (J&T) bisa melalui media sosial atau WA, pihak cs akan meneruskan ke pihak yg terkait untuk penyelesaian casenya. Ganti rugi ada beberapa macam tergantung barangnya, ada beberapa barang yang ada asuransi/tidak ada asuransi, ada juga yg bisa diganti full sesuai harga barang, namun untuk ganti rugi kerusakan atau kehilangan barang titipan, maka pihak PT. Global Jet Express (J&T) bertanggung jawab atas kerugiannya yaitu mengganti dengan maksimum sepuluh kali biaya pengiriman atau sebesar nilai kiriman, yang mana paling rendah, dengan penggantian rugi sebesar-besarnya sebanyak Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah). Tadi dikatakan bahwasannya PT. Global Jet Express (J&T) akan bertanggung jawab kepada konsumen, tetapi hanya jika kesalahan atau kelalaian itu dilakukan oleh perusahaan, tetapi jika kelalaian itu disebabkan oleh konsumen, maka konsumen sendiri yang

bertanggung jawab. (Wawancara penulis dengan Ulfi Operasional Data PT. Global Jet Express (J&T), Pada tanggal 25 Februari 2024).

Dari penjelasan Ulfi Operasional data dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu tersebut dapat dikatakan J&T Kota Batu menganut prinsip tanggung jawab pengangkut yang menggunakan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab "*presumption of liability*". Jadi, PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu dirasa selalu bertanggung jawab atas semua bentuk rugi yang disebabkan dari pengangkutan yang dilaksanakan. Ini termasuk bentuk rugi penumpang yang dikarenakan luka atau tewas, bagasi rusak, hilang, ataupun terlambat datang, dan bentuk rugi pengirim barang atas barang yang dikirimnya. Namun, PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu akan dibebaskan atas tanggung jawab untuk mengganti kerugian jika mereka bisa membuktikan bahwa dia tidak bersalah. "Tidak bersalah" dapat berarti tidak melakukan kelalaian, berusaha untuk menjauhi rugi atau situasi yang mengakibatkan kerugian yang tidak dapat dihindarkan. Beban pembuktian berada di pihak pengangkut, bukan di pihak yang merasa merugi.⁴²

Dari konsep tersebut pihak konsumen dirugikan karena untuk mendapatkan ganti rugi harus menunggu pihak PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu melakukan evaluasi terlebih dahulu untuk membuktikan bahwa kerusakan barang, keterlambatan barang atau hilangnya barang harus dibuktikan dulu oleh pihak pengangkut apakah hal tersebut memang kesalahan

⁴² Linda Lidia Imon, 'Prinsip Tanggung Jawab Dalam Pengangkutan Udara Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan', *Scientia de Lex*, 4.3 (2016), 256–62.

atau kelalaian dari pihak PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu. Pemakai jasa tidak bisa mendapatkan ganti rugi atas barang yang hilang, terlambat atau mengalami kerusakan jika perusahaan tidak terbukti melakukan kesalahan.

3.3 Analisis Bentuk Tanggung Jawab PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Setiap pihak yang menyanggupi suatu kegiatan harus memastikan bahwa perusahaan yang dijalankannya dapat menanggung semua risiko. Begitu pula pada J&T, yang membantu untuk mengirimkan barang, dokumen, dan bentuk lainnya. Selain mengumpulkan dana, perusahaan tersebut juga ingin bertindak sebagai penyedia yang memberikan jaminan kepada konsumennya.

Hubungan hukum antar dua pihak atau lebih didasarkan pada kata sepakat yang membuat akibat hukum. Kesepakatan ini menetapkan aturan, hak, serta kewajiban yang harus dipenuhi. Jika sesuatu yang disepakati tidak dilakukan sesuai dengan kesepakatan, maka akan ada konsekuensi, seperti pelanggaran terhadap hak dan kewajiban tersebut.⁴³ Untuk memberikan rasa aman dan perlindungan kepada tiap pihak yang terlibat dalam hubungan hukum, setiap orang membutuhkan hukum untuk tolak ukur benar atau salah dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari, baik itu pergaulan antar individu ataupun kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

⁴³ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1999).

Dalam proses mengirimkan barang PT. Global Jet Express (J&T) tidak luput dari kelalaiannya yang menyebabkan kerugian kepada konsumennya. Kerugian yang diderita oleh konsumennya yaitu barang yang dikirim pernah mengalami kehilangan, kerusakan dan juga keterlambatan. Dari data penulis bentuk kerugian yang dialami konsumen PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu adalah telah ditampilkan di table 3.2 pada umumnya yaitu barang terlambat sampai dan juga barang rusak. Terbukti dengan 4 dari 10 responden mengalami keterlambatan barang dan juga 4 dari 10 responden mengalami kerusakan barang, serta hanya 2 dari 10 responden yang mengalami barang hilang/musnah. Disini penulis dapat katakan bahwa pengiriman barang yang dikerjakan J&T Kota Batu belum maksimal dan kurang baik dalam pelaksanaannya. Terbukti dengan masih ada permasalahan-permasalahan yang harus diperbaiki atau evaluasi yaitu terutama pada barang terlambat sampai dan barang rusak.

Dari data tersebut maka Siapa pun yang melakukan sesuatu yang merugikan orang lain yang tidak memenuhi kewajiban harus diganti sesuai dengan yang sebenarnya, tanpa mempertimbangkan hal-hal yang tidak ada hubungan langsung dengannya, layaknya kapasitas atau kekayaan pihak yang terlibat. Dengan tindakan merugi ini, pihak yang merasa merugi memiliki hak guna meminta perjanjian dibatalkan dan diganti untuk semua biaya, bunga, dan kerugian.⁴⁴

⁴⁴ Gunawan Widjaja and Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000).

Menurut persyaratan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, “Pasal 19 ayat (1) bahwasanya pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, kemudian ayat (2) menjelaskan ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan Kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Dalam proses pengangkutan, pihak-pihak yang melakukan pengangkutan dan pengiriman barang dianggap sebagai pihak pendukung dalam perjanjian, sehingga hubungan tersebut bersifat terus-menerus.⁴⁵ Tanggung jawab timbul apabila akad itu sah secara hukum Tanggung jawab melekat pada perusahaan yang timbul karena kemampuan perusahaan dalam menjamin penyerahan barang yang akan dikirimkan. Oleh karena itu, apabila barang tersebut melebihi kemampuan perusahaan, maka perusahaan mempunyai kewajiban untuk mempertanggung jawabkan kemampuannya dalam menyerahkan barang tersebut. Didalam pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan berbunyi:

- 1) Perusahaan alat transportasi umum wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang di derita oleh pengirim barang dikarenakan

⁴⁵ Anggraini, Gusti Lucky Kusuma, ‘TANGGUNG JAWAB PT TIKI JNE CABANG PEKANBARU TERHADAP PENGIRIMAN PAKET BARANG DAN DOKUMEN YANG TIDAK SAMPAI PADA ALAMAT TUJUAN PENERIMAAN’, 2020

- barang musnah, hilang, ataupun rusak dampak dari penyelenggaraan angkutan itu sendiri, melainkan terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang didasarkan kepada peristiwa yang tidak bisa dicegah.
- 2) Kerugian yang dimaksud dalam ayat (1) di hitung berlandaskan kerugian yang nyata di derita.
 - 3) Tanggung jawab seperti yang dimaksud dalam ayat (1) telah dimulai semenjak barang diangkut sampai barang di berikan di tempat tujuan yang telah disepakati.
 - 4) Perusahaan alat transportasi umum tidak memiliki tanggung jawab apabila kerugian terjadi karena penerapan keterangan yang tidak sama dengan surat muatan angkutan barang.

Menurut Pasal 447 KUHD menyatakan bahwa “pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena terlambat diserahkan barang yang diangkut kecuali apabila dibuktikan keterlambatan itu disebabkan karena suatu malapetaka yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya”. Jika terjadi pengingkaran hak konsumen, aturan pertanggungjawaban sangat penting bagi pengguna layanan. Masalah ini memerlukan kehati-hatian dalam menentukan apakah penggantian dapat dilakukan atau tidak. Oleh karena itu, posisi konsumen pada hakikatnya sangat lemah dibandingkan dengan perusahaan. Karena hanya dapat dinyatakan oleh perusahaan tentang kerugian konsumen, persetujuan ini merupakan persetujuan sepihak. Namun, ketika perusahaan memberikan barang kepada konsumen, perusahaan harus meminta pendapat mereka.⁴⁶

PT. Global Jet Express (J&T) sebagai perusahaan yang mengirimkan barang telah memastikan setiap kiriman yang dikirim sampai ke alamat tujuan. Meskipun hal tersebut bukanlah suatu bentuk yang dapat diprediksi secara

⁴⁶ Shidarta, *Pemikiran Hukum Progresif Dalam Konfigurasi Aliran-Aliran Filsafat Hukum*, 2010.

penuh, karena tentu saja timbul suatu kondisi yang menimbulkan ketidakpastian terhadap barang yang dikirim oleh konsumen, yang berarti merupakan kesalahan yang disebabkan langsung oleh pihak pengiriman. disebabkan oleh barang atau oleh konsumen itu sendiri. Oleh karena itu, sudah sepantasnya masing-masing pihak bertindak dan menikmati layanan dengan hati-hati. Dengan kepastian bahwa bila perusahaan melakukan kelalaian, perusahaan harus memiliki itikad baik untuk membayar kerugian tersebut, dan jika konsumen melakukan kesalahan, konsumen harus beritikad baik untuk tidak meminta pertanggung jawaban kepada perusahaan.⁴⁷

Ganti rugi merupakan suatu bentuk tanggung jawab seseorang terhadap pihaklain. Jika titik awalnya adalah kontrak penyediaan barang, dimana salah satu pihak memasok barang dan biaya, sedangkan pihak lainnya memperoleh barang dan biaya. Ganti rugi adalah proses hukum yang terjadi karena peristiwa yang tidak pasti.

Ganti rugi perusahaan merupakan sanksi tersirat yang harus disepakati secara implisit atas kelalaiannya, sehingga sanksi diterapkan ketika konsumen mengalami kerugian setelah menerima pembiayaan. Pada dasarnya, pembiayaan tersebut merupakan biaya pengiriman yang dibayar oleh pelanggan kepada perusahaan.⁴⁸ Pelaku usaha yang melakukan wanprestasi dapat dimintai pertanggungjawaban atas pembayaran ganti rugi, namun jumlah ganti rugi yang diwajibkan oleh pelaku usaha dibatasi oleh undang-undang.

⁴⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana, 2008).

⁴⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana, 2008).

Tanggung jawab timbul diakibatkan dari tindakan pihak yang bertanggung jawab. Rasa tanggung jawab merupakan sifat orang yang berakhlak. Rasa tanggung jawab muncul ketika seseorang menyadari bahwa tindakannya memiliki konsekuensi yang baik atau buruk, dan mereka juga menyadari bahwa orang lain menuntut keadilan atau pengorbanan atas tindakannya. Dari data yang telah didapatkan penulis dalam table 3.5 dikatakan bahwa bentuk tanggung jawab yang dikasih oleh PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu untuk konsumennya dalam pengiriman barang adalah kerugian yang diderita konsumen 5 dari 10 responden memberikan jawaban tidak mengganti rugi atau sebanyak 50%, kemudian 2 orang dari 10 responden yang mendapatkan penggantian kerugian dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu, dan 3 dari 10 responden mendapatkan ganti rugi tetapi tidak sepenuhnya. Dapat disimpulkan penulis bahwa bentuk pertanggungjawaban yang mestinya diberikan dari pihak PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu tidak berjalan sesuai dengan mestinya, yakni tidak semua konsumen dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu mendapatkan pertanggungjawaban atas barang yang mengalami kerusakan ataupun mengalami keterlambatan dan juga konsumen J&T Kota Batu mendapatkan ganti rugi namun tidak sepenuhnya.

Tanggung jawab atau ganti rugi dari pihak PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu ada beberapa macam tergantung barangnya, ada beberapa barang yang ada asuransi/tidak ada asuransi, ada juga yg bisa diganti full sesuai harga barang, namun untuk ganti rugi kerusakan atau kehilangan dari barang titipan, kemudian pihak PT. Global Jet Express (J&T) bertanggung jawab atas ganti

rugi sebanyak-banyaknya sepuluh kali ongkos pengiriman atau sebesar nilai kiriman, yang mana paling rendah, dengan penggantian kerugian sebesar-besarnya sebanyak Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah). Dikatakan bahwasannya PT. Global Jet Express (J&T) bertanggung jawab untuk pelanggan, namun jika kesalahan atau kelalaian itu dilakukan oleh perusahaan, apabila konsumen sendiri yang bertanggung jawab jika kesalahan tersebut disebabkan oleh konsumen.

Dari data tersebut dalam pelaksanaannya tanggung jawabnya PT. Global Jet Express (J&T) masih belum maksimal, menyebabkan beberapa pelanggan tidak mendapatkan ganti rugi yang semestinya. Dipasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang telah disebutkan bahwasannya pihak ekspediter wajib untuk memastikan pengiriman dengan teratur dan cepat terhadap semua barang dagangan dan juga barang yang telah diterima dan dalam pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang telah dijelaskan apabila pihak ekspediter diharuskan untuk menanggung atas kerusakan maupun kehilangan barang dagangan dan atau barang pengirimannya diakibatkan dari kelalaiannya. Disini dapat diambil kesimpulan bahwa tanggung jawab ekspediter berakhir apabila barang sudah sampai kepada penerima. Tanggung jawab ekspediter antara lain:

- a. Ekspediter mesti bertanggung jawab dalam pengiriman barang dengan keadaan barang tersebut teratur dan barang tersebut harus sampai ke pihak penerima barang.
- b. Ekspediter wajib bertanggung jawab untuk menjauhkan gangguan atas benda yang diangkut.

c. Ekspediter bertanggung jawab dalam mengangkut barang yang akan diangkutnya.

Pasal 86 dan pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum dagang ialah dasar hukum atas bagaimana tanggung jawab ekspediter.⁴⁹

Meskipun perusahaan memberikan jaminan sebagaimana dimaksud, Penggantian atas kerugian penyebabnya barang yang dikirim pada dasarnya bukanlah keharusan, karena terdapat beberapa batasan, hal itu dapat dihindari. Apabila dalam pengiriman barang tersebut mengakibatkan barang rusak atau terlambat ataupun juga sampai hilang, maka Perusahaan tersebut sudah melalaikan tanggung jawabnya yang tidak memberikan kenyamanan kepada konsumen atau pengguna jasa, sehingga dalam hal ini perusahaan wajib ganti rugi. Permasalahan utama sebuah perusahaan dalam tanggung jawab yaitu mengenai gantirugi.

PT. Global Jet Express (J&T) bertanggung jawab ke konsumen, namun bila kesalahan tersebut disebabkan oleh pihak perusahaan, tetapi konsumen sendiri yang bertanggung jawab jika kesalahan tersebut disebabkan oleh konsumen itu sendiri. Perusahaan tidak hanya bertanggung jawab terhadap kepentingan pelanggan, namun juga bertanggung jawab atas karyawannya, terutama pengemudi yang membawa barang yang didistribusikan kepadanya. Sesuai “Pasal 1367 KUHPerdara menyatakan, Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri,

⁴⁹ MUHAMMAD RIZKI BUDI YUDANTO PUTRA, ‘Pelaksanaan Tanggung Jawab J&T Express Cabang Pekanbaru Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang’, 2020 <<https://repository.uir.ac.id/12966/>>.

melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”.

Dalam kontrak yang disepakati, tanggung jawab adalah kewajiban yang harus dilakukan. Tanggung jawab tidak hanya harus ada untuk mencapai prestasi, namun juga harus ada tanggung jawab untuk berprestasi. Kegagalan untuk memenuhi tonggak kontrak dapat dianggap sebagai pelanggaran kontrak. Wanprestasi berarti kegagalan untuk melakukan sesuatu yang ditentukan dalam kontrak.

Dalam prakteknya, Tanggung jawab pengangkut biasanya adalah untuk membayar kerusakan pada barang yang diangkut. Kompensasi tersebut dimaksudkan sebagai sanksi dan peraturan bagi penyelenggara kegiatan, apabila pihak yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang diperjanjikan menurut cara yang ditentukan dalam kontrak. Sanksi ini dimaksudkan untuk membuat pihak yang mengalami kerugian bertanggung jawab. Sementara pembiayaan adalah biaya yang ditimbulkan oleh pelanggan untuk membayar jasa mengirimkan barang, rugi merupakan kecelakaan yang disebabkan oleh barang yang rusak yang dijanjikan untuk dikirim oleh perusahaan pengirim barang.⁵⁰

Kewajiban yang dihasilkan dalam satu perjanjian berdasarkan “Pasal 1234 KUHPerdara adalah Tiap-tiap perikatan adalah untuk mengasih sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak membuat sesuatu.” Dalam kontrak

⁵⁰ Riduan Syahrinii, *Seluk Beluk Dan Asas-Asas Hukum Perdata* (Bandung: Alumni, 2010).

pengangkutan, pencapaiannya adalah melakukan sesuatu, yaitu melakukan sesuatu untuk membawa barang dan/atau orang dari satu tempat ke tujuan lain sesuai apa yang ada dalam kontrak pengangkut, sebaliknya di kontrak penerusan, prestasinya adalah mencari pengangkut dalam mengangkut penumpang atau barang dari lokasi mereka ke tempat yang tertuju sesuai dari kontrak perjalanan.

Kerugian bagi konsumen akan timbul ketika pelanggan mengharapkan bahwa barang yang semula dikirimkan akan sampai sesuai kesepakatan dengan penyedia jasa angkutan barang, namun hal itu tidak terjadi. Maka pedagang yang membuktikan kesalahannya, untuk mendapatkan kompensasi, Anda dapat mengajukan kompensasi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pengusaha bertanggung jawab guna menggantikan rugi kepada pelanggan karena kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian lainnya yang disebabkan dari pemakaian barang dan jasa yang dibuat atau dijual. Konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang dapat menuntut ganti rugi apabila barang mereka hilang karena keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan dari penyedia barang.

Tanggungjawab pengangkut jalur darat yaitu Pasal 157 sampai dengan Pasal 159 Undang-undang Perkeretaapian menjelaskan pertanggungjawaban pelaksanaan sarana perkeretaapian yaitu:

1. Terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian, luka-luka, atau meninggal dunia yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api;

2. Kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang hilang, rusak, atau musnah yang disebabkan oleh pengoperasian angkutan kereta api;
3. Kerugian yang diderita pihak ketiga dengan dibuktikan bahwa disebabkan oleh kesalahan penyelenggara sarana perkeretaapian.

Berdasarkan pada pasal 468 ayat (2) dan (3) KUHD bahwa “Pengangkut bertanggung jawab atas segala kerugian yang disebabkan oleh barang tersebut tidak dapat diserahkan secara keseluruhan atau sebagian, atau kerusakan pada barang tersebut, kecuali apabila ditunjukkan bahwa tidak dapat diserahkannya barang tersebut atau kerusakan tersebut disebabkan oleh suatu malapetaka yang tidak dapat dicegah atau dihindari, atau cacat pada barang tersebut sendiri atau karena kesalahan pengirim.”

Didasarkan pada penjelasan di atas, PT. Global Jet Express (J&T) mempunyai pertanggung jawaban dengan ketentuan praduga tak bersalah “*presumption of liability*”, dijelaskan untuk mencegah perusahaan untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang kehilangan barang atau hal lain tanpa ada bukti. Selagi kesalahan ada bukti bahwa itu adalah kesalahan perusahaan, perusahaan dapat memberikan ganti kerugian barang tersebut. Jika memang tidak ada bukti, PT. Global Jet Express (J&T) tidak dapat memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Undang-undang perlindungan konsumen sering kali mencakup konsep “*presumption of liability*” atau asumsi tanggung jawab. Presumsi tanggung jawab ini sering kali diterapkan dalam kasus di mana terdapat kerusakan atau cedera pada konsumen akibat produk atau layanan tertentu.

Prinsipnya adalah bahwa jika suatu produk atau layanan menyebabkan

cedera atau kerusakan pada konsumen, maka secara default, produsen atau penyedia layanan tersebut dianggap bertanggung jawab kecuali jika mereka dapat membuktikan sebaliknya. Ini berarti bahwa beban bukti berada pada pihak produsen atau penyedia layanan untuk menunjukkan bahwa mereka telah bertindak dengan hati-hati dan bahwa cedera atau kerusakan tersebut bukanlah akibat dari kelalaian atau kegagalan mereka.

Undang-undang perlindungan konsumen yang mencakup *presumption of liability* sering kali bertujuan untuk memberikan perlindungan yang lebih besar kepada konsumen dengan mengalihkan beban bukti kepada pihak yang memiliki sumber daya dan pengetahuan yang lebih besar, yaitu produsen atau penyedia layanan. Dengan demikian, konsumen yang mengalami kerugian tidak perlu membuktikan secara langsung kelalaian atau kesalahan pihak tersebut, cukup dengan menunjukkan bahwa kerugian itu terjadi akibat produk atau layanan yang mereka sediakan.

Pada prinsipnya setiap orang harus bertanggung jawab terhadap kepentingan orang perseorangan dan badan hukum. Jadi tanggung jawab ini melekat pada setiap tindakan yang dilakukan. Pada dasarnya kewajiban ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian terhadap tindakan salah satu pihak atau lebih, oleh karena itu, tanggung jawab sangat memiliki peran penting.

Prinsip tanggung jawab *presumption of liability* dalam konteks perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun undang-undang ini tidak secara eksplisit menyebutkan "*presumption of liability*", namun terdapat ketentuan

yang memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerugian atau cedera akibat produk atau jasa yang mereka gunakan. Prinsip ini secara implisit menciptakan suatu asumsi bahwa produsen atau penyedia layanan bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh produk atau jasanya, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.

Selain itu, terdapat ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai tanggung jawab produsen atau penyedia jasa terhadap produk atau jasanya, termasuk ketentuan mengenai keamanan produk dan tanggung jawab produsen terhadap kerugian yang disebabkan oleh produknya.

Selain itu juga telah dijelaskan juga pada Pasal 447 KUHD menyatakan bahwa “pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena terlambat diserahkan barang yang diangkut kecuali apabila dibuktikan keterlambatan itu disebabkan karena suatu malapetaka yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya”. Jika terjadi pengingkaran hak konsumen, aturan pertanggungjawaban sangat penting bagi pengguna layanan. Masalah ini memerlukan kehati-hatian dalam menentukan apakah penggantian dapat dilakukan atau tidak. Oleh karena itu, posisi konsumen pada hakikatnya sangat lemah dibandingkan dengan perusahaan. Karena hanya dapat dinyatakan oleh perusahaan tentang kerugian konsumen, persetujuan ini merupakan persetujuan sepihak. Namun, ketika perusahaan memberikan barang kepada konsumen, perusahaan harus meminta pendapat mereka.⁵¹

⁵¹ Shidarta, *Pemikiran Hukum Progresif Dalam Konfigurasi Aliran-Aliran Filsafat Hukum*, 2010.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa PT. Global Jet Express (J&T) telah melakukan penggantian barang milik pelanggannya sebagai tindakan dari mengambil tanggung jawab atas perbuatan yang bertentangan dengan perjanjian yang disepakati sebelum barang dikirim. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa PT. Global Jet Express (J&T) akan memberikan penggantian jika itu kesalahan berada pada pihak perusahaan. Tetapi dalam penerapan tanggung jawabnya PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu tidak sesuai yang telah diperjanjikan, karena masih ada yang tidak mendapatkan ganti rugi sesuai perjanjian.

